أساليب تعامل محمد صلى الله عليه وسلم مع

الشخصيات الصعبة

.....

إعداد : راشد ناصر غرسان
باحث في الموارد البشرية وتطوير الذات

عَنْ أَنَسِ بْنِ مَالِكٍ رضي الله عنه ، قَالَ :

﴿ كُنْتُ أَمْشِي مَعَ رَسُولِ اللهِ صلى الله عليه وسلم ، وَعَلَيْهِ بُرْدٌ نَجْرَانِيٌّ ، غَلِيظُ الْحَاشِيَةِ ، فَأَدْرَكَهُ أَعْرَابِيٌّ ، فَجَبَذَهُ جَبْذَةً ، حَتَّى رَأَيْتُ صَفْحَ ، أَوْ صَفْحَةَ عُنُقِ رَسُولِ اللهِ صلى الله عليه وسلم قَدْ أَثَّرَتْ بِهَا حَاشِيَةُ الْبُرْدِ، مِنْ شِدَّةِ جَبْذَتِهِ ، فَقَالَ : يَا مُحَمَّدُ ، أَعْطِنِي مِنْ مَالِ اللهِ الَّذِي عِنْدَكَ ، فَالْتَفَتَ إِلَيْهِ فَضَحِكَ ، ثُمَّ أَمَرَ لَهُ بِعَطَاءٍ ﴾

رَواهُ البخاريّ ومُسلِم

بسم الله الرحمن الرحيم

مُقَدِّمَة

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين وبعد

أن الشخصيات الصعبة هم جزء من المجتمع فهم يمثلون جزأً هاماً من محيطنا المعيشي الذي يجب أن نتعامل معه بذكاء اجتماعي وعاطفي شديدان من اجل أن يسير المركب وتأمن الرحلة وتتحقق الأهداف ونصل إلى المبتغى بأذن الله بغير أو أقل الخسائر أو التضحيات .

أنّ الصدام مع الشخصيات الصعبة فقدان للطاقات ومضيعة للأوقات وانحراف عن الخط العام الذي ارتضاه الإنسان الطبيعي لنفسه هو خط البناء والاعمار ، والطموح والسمو ، والعمل الجاد والارتقاء المستمر في كل مناحي الحياة ،هم بلا شك محطات في هذا الطريق فهم يشكلون جزء من الوسط الاجتماعي الذي نتعامل معه ويحيط بنا كل يوم وكل ساعة وكل دقيقة.

يجب ألا نتوقف كثيراً في هذ المحطات حينما نختلف معهم أو لا يعجنا سلوكم في الحياة أو تصرفاتهم في العمل أو المنزل أو لا تعجبنا ردود أفعالهم أو انفعالاتهم أو سلبيتهم أو مخالفتهم للسائد العام الطبيعي الإنساني الذي فطر عليه الإنسان وهو حب الآخرين والإحسان إليهم والتعاون معهم على البر والتقوى وعدم التعاون معم على الإثم والعدوان .

إنها الشخصيات ذات الطبيعة الصعبة حيث هي صعبة حينما نتعامل معها وصعبة حينما نريد أن نفهمها وصعبة حينما نريد أن نتعاون أو نتكامل معها !!

حتى لا نكثر من الكلام والفلسفة فقد أختصر لنا الدكتور: جاسم المطوع – سلمه الله– الطريق ورسم لنا خطة محكمة ومتقنة للخروج إلى بر الأمان مقتبسه من سيرة الرسول الكريم ، حينما نتعامل مع شخصيات ذات الطباع صعبة .

فقد تتبع السيرة النبوة وبين لنا أن الرسول الكريم صلى الله عليه وسلم تعامل مع الشخصيات الصعبة بعشرة أساليب ذكر لنا منها سبعة أساليب :-

الأسلوب الأول : الصبر والاحتساب .

الأسلوب الثاني : المداراة .

الأسلوب الثالث : المجاراة .

الأسلوب الرابع : المعاملة بالمثل .

الأسلوب الخامس : أخذ الحق باليد .

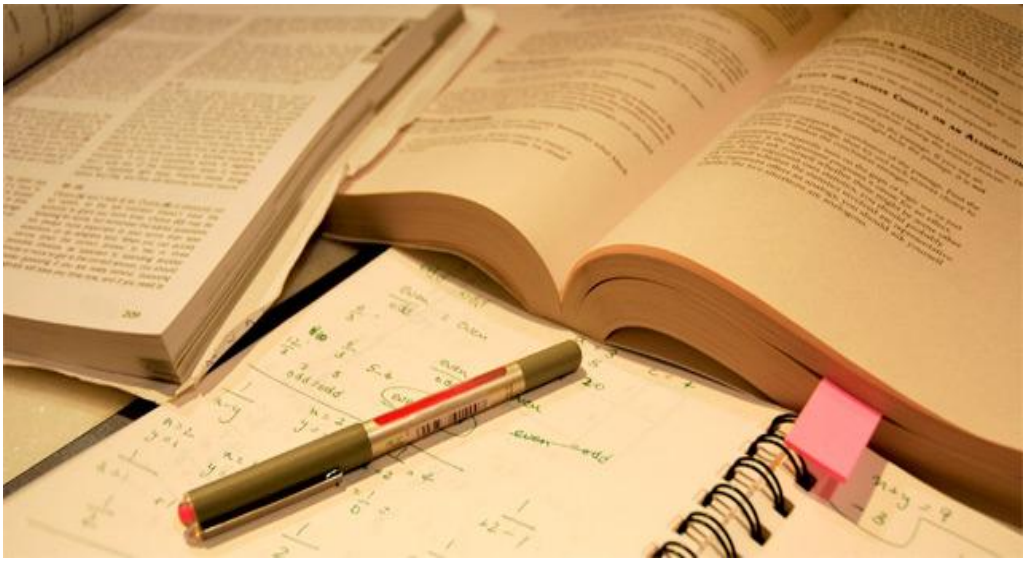
الأسلوب السادس : المبادرة بالخير وكسر الشر .

الأسلوب السابع : الصراحة والوضوح .

أخي الكريم قبل البدء في الأساليب أحب أن انبه على أمرين :-

الأمر الأول :- قد تكون من الشخصيات الصعبة وأنت لا تعلم ، فعندما يقول لك أكثر شخص أنك شخصية صعبة ، فلا تكابر أو تزعل فهذه إشارة تدل أن لديك مشكلة وأنت لا تعلم ، لذلك عليك أن تسأل أهل بيت وأقاربك وأصدقائك عن شخصيتك وكيف هم يرونك في نظرهم .

الأمر الثاني :- إذا كنت ترى نفسك أنك لست من الشخصيات الصعبة ومتأكد من ذلك ، فمن المهم هنا ، أن تختار الأسلوب الأنسب من الأساليب التي ذكرها المؤلف لكل موقف من المواقف .



يقول الدكتور جاسم المطوع :-

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله وعلى آله وصحبه وسلم وبعد :-

ما المقصود بالصعب :- باختصار هو من يتخذ الرأي بمزاجه فلا يتفاهم ، ولا يأخذ ولا يعطي في الحوار ، دائما أراءه صعبة ، ولا يقبل النقاش ، ولا يقبل التنازل ، ولا يقبل التضحية ، هذا هو الصعب يتعامل من غير منطق أو منهج ، يتمسك برأيه مع أنّه غلط .

إذا كان الزوج أو الزوجة ، الأب أو الأم ، الصديق أو الصديقة ، الموظف أو المدير في العمل ، من ذوي الشخصيات الصعبة كيف نتعامل معهم ؟

كما قيل الناس أجناس : فيه السهل وفيه الهين وفيه اللين ، وفيه العصبي وفيه الصعب ، وفيه العسر ؟ وكل واحد منهم نحتاج أن نتعامل معه بمنهج وطريقة حتى لا نخسر الناس فالأصل أننا نكسبهم

ولهذا من يتأمل سيرة النبي صلى الله عليه وسلم يجد أنه تعامل مع الجميع ومنهم الصعب والعسر ، وهو ما سنتحدث عنه في هذه الورقات ، وسنتناول بعضا من القصص من السيرة النبوية في كيفية تعامله عليه الصلاة والسلام مع الشخصيات الصعبة ، ناهيك عن تعامله مع الحبيب واللين والسهل ، من يتأمل في السيرة يجد فيها كل تلك القصص والأحداث

أنّ الهدي النبوي هو القدوة وهو النبراس الذي نحن نعمل من خلاله ومن أجله (عملت بحث وجدت أن هناك عشرة أنواع من التعامل النبوي مع الشخصيات الصعبة والعسرة ...) .

الآن نأخذ أسلوب أسلوب في كيفية تعامله عليه الصلاة والسلام مع الشخصيات الصعبة فقد علمنا كيف نتعامل معهم :-

يروي عروة بن الزبير ، قلت لعبدالله بن عمر بن العاص ، أشد ما صنع المشركون برسول الله عليه الصلاة والسلام ، (بينا رسول الله صلى الله عليه وسلم بفناء الكعبة ، إذ أقبل رجل اسمه عقبة بن معيط ، فأخذ بمنكب رسول الله ولوى ثوبه في عنقه فخنق به خنقا شديدا) ... هذا موقف صعب خاصة إذا علمنا أن هذا الأمر حدث من شخصية صعبة

فماذا فعل رسول الله عليه السلام ، وهو في هذا الموقف وهو في الكعبة وفي الفناء في مكة المكرمة ، فدخل ابو بكر الصديق رضي الله عنه ، فأخذ بمنكبه رسول الله عليه الصلاة والسلام ودفع عن رسول الله صلى الله عليه وسلم ، فالذي دافع عن رسول الله ابو بكر الصديق رضي الله عنه.

الان ما هو موقف رسول الله صلى الله عليه وسلم أمام هذه الشخصية العسرة والصعبة ، الصبر والاحتساب ، استخدم رسول الله هذا التكنيك ، وهو أن نصبر ونحتسب الأجر من الله عز وجل.

كم من زوج زوجته صعبه ، وكم من زوجه زوجها صعب ، كم من أباء وأمهات ابناؤهم يرونهم صعبين ، ما العمل ؟ نتعلم من هدي رسول الله عليه الصلاة والسلام الصبر والاحتساب .

الرسول صلى الله عليه وسلم في بيته مع السيدة عائشة وطرق الباب عُيَيْنَة بْن حِصْن الباب يريد أن يستأذن رسول الله بالدخول فلما رآه قال: بئس أخو العشيرة وبئس ابن العشيرة .... ثم فتح الباب له ، يروى البخاري ومسلم عن أم المؤمنين عَائِشَة رضي الله عنها قالت «أن رجلاً استأذن على النبي صلى الله عليه وسلم فلما رآه قال: بئس أخو العشيرة وبئس ابن العشيرة، فلما جلس تطلَّق النبي في وجهه وانبسط إليه فلما انطلق الرجل قالت عائشة: يا رسول الله حين رأيت الرجل قلت له كذا وكذا ثم تطلَّقت في وجهه وانبسطت إليه، فقال رسول الله صلى الله عليه وسلم: يا عائشة متى عَهِدتني فاحشاً؟ إنّ شرّ الناس عند الله منزلة يوم القيامة مَنْ تركه الناس اتقاء شرّه»

لقد كان رسول الله صلى الله عليه وسلم يحتوى الناس ويستوعب الناس ، فقد علم رسول الله أنه لو تعامل معه بطريقة أخرى لخرج منه شر .

الفرق بين المداراة والمجاراة أن المدارة بدون عطاء والمجاراة بعطاء ... عن المسور بن مخرمة أنّ اباه قال له :- يقول العلماء عن مخرمة (شخص ذو حساسية مفرطة مشوبة بقابلية لسوء الظن ولا يحترم أصول الأدب) عن المسور بن مخرمة أن اباه قال له يا بني انه بلغني أن الرسول صلى الله عليه وسلم قدمت عليه اقبية نوع من انواع الملابس والثياب فهو يقسمها على الصحابة فلنذهب إليه ،.. فاستحييت ، لكني اطعت ابي ، فذهبنا إليه فوجدناه في منزله عليه الصلاة والسلام .

فقال لي يا بني ادعوه لي : فأعظمت ذلك ، فقال لي : يا بني ادعه لي فانه ليس بجبار ، فدعوته قلت له يا رسول الله ابي مخرمة يدعوك ليحدثك ، فخرج رسول الله وعليه قُباء من ديباج ، فقال رسول الله يا مخرمة هذا خبأته لك فأعطاه أياه .

- في فتح مكة اكرم الرسول عليه الصلاة والسلام ابو سفيان بكرامة عظيمة ، قال الرسول عليه الصلاة والسلام : من دخل دار ابا سفيان فهو آمن .. هذا يعتبر وسام شرف لهذا البيت بيت ابا سفيان قال ذلك لعلمه أنه يحب ذلك .... فهذه المجاراة من رسول الله لكسب الناس ، وتبقى الصعوبة على الشخص نفسه ، فهي لن تضرك بل تضر صاحبها ، علينا أن نسيطر على الوضع بحيث لا تضرنا عصوبة ذلك الشخص ، فهذه مهارة في التعامل مع ذلك الصنف من الناس فهذا التعامل مع الناس ليس بالسهل لكننا نتعلمه من مدرسة رسول الله عليه الصلاة والسلام يتبين لنا من فعل رسول الله أن الشخصيات الصعبة لها حل .

التعامل الإنساني واحد سواء كان مع مسلم أو مع غيره ، قصتان سأوردها هنا حدثت لرسول الله صلى الله عليه وسلم ، مرة مع اليهود ، ومرة مع المسلمين أما قصة اليهود فقد حدثت بوجود السيدة عائشة رضي الله عنها :-

(أن رهط من اليهود مروا على رسول الله صلى الله عليه وسلم ، فقالوا " السام عليكم " أي الموت عليكم ، فقد كانوا يتمنون الموت للنبي صلى الله عليه وسلم ، فقالت عائشة وعليكم السام واللعنة ، الآن سيعلمنا رسول الله صلى الله عليه وسلم كيف يكون التعامل بالمثل ، فقال النبي صلى الله عليه وسلم مهلا يا عائشة ، أن الله يحب الرفق في الأمر كله ، فقالت عائشة رضي الله عنها أولم تسمع ما قالوا ؟ فقال الرسول صلى الله عليه وسلم

قد قلت وعليكم) انتهت القصة .

فقد تعامل رسول الله صلى الله عليه وسلم معهم بالمثل ولم يزد ، فقد وجه رسول الله صلى الله عليه وسلم عائشة رضي الله عنها كونها زادت بكلمة واللعنة .

القصة الثانية مع المسلمين : هذه القصة حدثت داخل بيت النبي صلى الله عليه وسلم ، :- يروي البخاري عن أنس رضي الله عنه قال: كان النَّبيُّ عند بعض نسائه فأرسلت إحدى أمَّهات المؤمنين بِصَحْفَةٍ فيها طعامٌ، فضربت الَّتي النَّبيُّ في بيتها يد الخادم فسقطت الصَّحْفَةُ فَانْفَلَقَتْ، فجمع النَّبيُّ فِلَقَ الصَّحْفَةِ ثمَّ جعل يجمع فيها الطَّعام ويقول: "غَارَتْ أُمُّكُمْ".

ثمَّ حبس الخادم حتَّى أُتِيَ بصحفةٍ من عند الَّتي هو في بيتها، فدفع الصَّحفة الصَّحيحة إلى الَّتي كُسِرَتْ صَحْفَتُهَا، وأمسك المكسورة في بيت الَّتي كَسَرَتْ، ولم ينهرها أمام الخادم، ولم يواجه غيرتها بعنفٍ، بل لاطفها بقوله: "غَارَتْ أمكم " ، فالرسول صلى الله عليه تعامل بالمثل فقد أبدل صحفة بأخرى لأن هذا حق .

إذا كان الشخص صعب جدا وظالم لي ، ماذا أفعل ، أسكت وأصبر ؟ هذا خيار ، أم أداريه ، أم أجاريه ، أم أتعامل معه بالمثل ؟ وكذلك الخيار الخامس ، الذي علمنا إياه رسول الله عليه الصلاة والسلام أن أخذ الحق باليد ،كيف يكون ذلك؟

روى البخاري (عن عائشة أن هند بنت عتبة قالت: يا رسول الله إن أبا سفيان رجل شحيح (وفي رواية مَسِيك)وليس يعطيني ما يكفيني وولدي إلا ما أخذت منه وهو لا يعلم ! فقال: خذي ما يكفيك ووُلدك بالمعروف) . انتهى.

يدل على أن منهج الإسلام منهج واقعي ، كان بالإمكان أن يقول لها (أصبري واحتسبي) ، فكيف تعيش ؟ وكيف تصرف على أولادها ؟ وربما كان بالإمكان أن يشير لها أن تطلب الطلاق ، لكن لم يقل لها ذلك ، بل أعطها حل المناسب لمثل هذه الحالة التي يتناسب مع وضعها الاجتماعي لكن بضابط أنها لا تأخذ أكثر من حاجتها .

بادر بالخير وأكسر الشر ، وهذا في الحقيقة منهج راقي

يقول الله سبحانه وتعالى (وَلَا تَسْتَوِي الْحَسَنَةُ وَلَا السَّيِّئَةُ ۚ ادْفَعْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ فَإِذَا الَّذِي بَيْنَكَ وَبَيْنَهُ عَدَاوَةٌ كَأَنَّهُ وَلِيٌّ حَمِيمٌ ...) الله يأمرنا بأن ندفع بالتي هي أحسن ... والرسول صلى الله عليه وسلم بين ذلك :-

(لا يَحِلُّ لِمُسْلِمٍ أَنْ يَهْجُرَ أَخَاهُ فَوْقَ ثَلَاثِ لَيَالٍ ، يَلْتَقِيَانِ فَيُعْرِضُ هَذَا وَيُعْرِضُ هَذَا ، وَخَيْرُهُمَا الَّذِي يَبْدَأُ بِالسَّلامِ) .

.....

التلميح إذا لم يوصل الشيء الذي يراد منه يكون التصريح والتوضيح ، كما فعل ذلك رسول الله صلى الله عليه وسلم ، فقد بلغ رسول الله ان عمرو بن تغلب قد عاتبه حيث أنه لم يعطه من المال ، تعامل معه بكل وضوح ، فقد كان هذا من هديه لكل معترض حيث يأخذ بيد المعترض ويخبره لما فعل ذلك .. مثال على ذلك :- القصة التي يرويها عمرو بن تغلب النمري قال: أُتي النبيّ صَلَّى الله عليه وسلم بمال، فأعطى قومًا ومنع آخرين، فبلغه أنهم عتبوا، فقال: "إِنِّي لأُعْطِي الرَّجُلَ وَأَمْنَعُ الرَّجُلَ، وَالَّذِي أَدعُ أَحَبُّ إِلَيَّ مِنَ الَّذِي أُعْطِي، أُعْطِي أَقْوامًا لِمَا فِي قُلُوبِهِمْ مِنَ الْجَزَعِ وَالهَلَع، وَأَكِلُ أَقْوَامًا إِلى مَا جَعَلَ اللهُ فِي قُلُوبِهِم مِنَ الغِنَاءِ والخَيْرِ،

وَمِنْهُمْ عَمْرُو بْنَ تِغْلِب". قال عمرو: فما أُحِبّ أَنَّ لي بكلمةِ رسول الله صَلَّى الله عليه وسلم حُمر النّعم .

نستفيد من هذا الموقف أن هناك من الناس من يتكلم من الخلف ولا يواجه ، وعندما تقابله لا يقول لك شيئا برغم ما يحمله في نفسه عليك ، فهذا يحتاج إلى الوضوح والمصارحة ، نقول له بلغني عنك أنك قلت كذا وكذا ، هل هذا صحيح ؟ يجب أن نكون أقوياء وصرحاء في مثل هذه المواقف ، ونستفيد أيضا من هذا الأسلوب أن علينا أنتكون الصراحة والشفافية في بيوتنا ، فلو أعترض أحد الأولاد بأننا أعطينا ابننا فلان ومنعناه ، أو أن والدنا يحب فلانا أو فلانه أكثر من فلان أو فلانه ، علينا أن نخبرهم ونكون واضحين وصريحين حتى نطفأ الفتنة فيما بينهم ، وهذا ما فعله النبي صلى الله عليه وسلم .

إذا في تعاملنا مع الشخصيات الصعبة إما أن :-

١- نصبر ونحتسب .

٢- أو نداري .

٣- أو نجاري .

٤- أو نعامل بالمثل .

٥- أو نأخذ الحق باليد .

٦- أو نبادر بالخير ونكسر الشر .

٧- أو أن تكون عندنا صراحة ووضوح.

هذه عدة أساليب لكن الأهم هنا ، أن نختار الأسلوب الأنسب